

2020年度 ACAP 運営基本方針及び事業計画

(2020年4月～2021年3月)

運営基本方針

1. 消費者志向経営の推進

「当会の全ての活動は『消費者志向経営』に通じる」との共通認識のもと、消費者と視点を合わせ、双方向のコミュニケーションを促進することを通じて、消費者志向経営を推進し、SDGs達成への貢献を図る。

(1) 会員所属企業・団体への提供価値のレベルアップ

- ・会員ニーズに応じた活動や会員間の情報交換の一層の充実、時流に応じた活動を推進することにより、会員一人ひとりがレベルアップを実現
- ・会員企業・団体の経営への貢献に向け、研修・セミナー・意見交換・情報発信を充実

(2) 啓発・交流活動の充実

- ・企業・団体の具体的取組事例や論文募集を通じた提言等の活用促進を検討
- ・さまざまな主体との連携・交流において情報発信を充実し、一層の相互理解を促進

(3) 経営層および社会での認知度の向上

- ・活動の充実により、経営・社会に不可欠な役割を担う組織としての価値向上を実現

2. 来るべき未来に向けての取組みの具体化

40周年を迎えるにあたり、これからの10年、20年を見据え、社会環境や消費者意識の変化、新たな潮流などを踏まえて、会員の力を結集し、持続可能な社会の実現に貢献する当会のあり方の検討を進めるとともに、組織力の強化を図る。

(1) 社会に一層貢献できる「消費者関連部門」の実現を目指す取組みの推進

(2) 一層の飛躍を可能とする組織基盤の充実・安定化

- ・多くの会員の参画、既存活動の見直しによる運営の適正化、財務基盤・組織基盤の安定化を推進

事業計画

I. 消費者志向経営の推進 ～すべての活動は消費者志向経営に通ず～

1. 会員一人ひとりのレベルアップ

(1) 例会・自主研究会等の実施

- ・東京・大阪・名古屋・福岡での例会の定期開催。内容の更なる充実
- ・自主研究会（東京11、大阪5、中部1、九州1グループ）、及び業種交流会（東京1、大阪4グループ）による活動
- ・施設見学会の開催（東京4、大阪2回）
- ・消費者対応部門に所属する女性の活躍支援に向けたマインドアップ、及びスキルアップ

- プの講座の開催
- (2) 入会後の会員フォロー
 - ・新入会員研修会、新入会員説明会、ミートアッププログラムの開催

2. セミナー・研修事業

- (1) 出前授業や講師派遣の実施
 - ・行政や地方公共団体が主催する事業者向け講座や消費者向け啓発講座への講師派遣
 - ・大学への講師派遣、大学での単位講座としての ACAP 連携講座の実施
- (2) 企業向けセミナー・研修の実施
 - ・消費者対応部門の階層別ベーシック研修 新任者・中堅担当者・管理者
 - ・消費者対応部門のスキルアップ研修 高齢者対応、Eメール対応、モニタリング&コーチング、難渋クレーム対応、消費者関連法等 環境変化や会員ニーズに対応した研修の実施
 - ・時代に合わせた研修手法の見直し
 - ・経営層を対象とする「2021 消費者志向経営トップセミナー」の開催
 - ・消費者関連部門長向け企画の実施 懇談会開催や例会の活用

3. 消費者教育・啓発への支援事業

- (1) 消費生活に関する啓発資料展示
 - ・消費生活センターや大学等での「ACAP 消費者啓発資料常設展示コーナー」の設置推進
- (2) 行政や地方公共団体が主催する消費者啓発展への協力と啓発資料等の提供

4. 消費者問題に関する調査研究と交流活動

- (1) ACAP 研究所による研究活動
 - ・「グローバル・メディア情報研究会」「消費者のくらしの安全を考える研究会」「消費者対応部門における高齢者対応研究会」の3研究会による研究活動
 - ・「ACAP 研究所ジャーナル」を No. 14 (Web 版のみ) をもって廃止し、ホームページや例会による活動報告と、タイムリーな成果報告の実施、及び各組織との連携による活動への反映
- (2) 調査活動
 - ・必要に応じて消費者志向経営や消費者対応に関する調査実施
- (3) 交流活動の推進
 - ・消費者庁幹部と会員企業役員との懇談会の開催 東京・大阪での開催
 - ・経済産業省消費者相談室、国民生活センター相談情報部など行政組織、及び地方公共団体、消費者関連団体との交流推進

5. 提言募集と表彰事業

- (1) 第 36 回「2020 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」」の募集・表彰
 - ・応募促進、入賞者の表彰、入賞作品の公表・周知。受賞作品の活用の検討。
 - ・中学生を対象とする「消費生活に関する作文コンクール」の今後の方向性検討
- (2) 第 6 回「ACAP 消費者志向活動表彰」の募集・表彰
 - ・応募促進 特に地方や中小企業への拡大促進
 - ・受賞した優良活動の会の内外への周知

6. 広報活動の推進と情報発信

(1) 情報発信・情報提供の充実

- ・機関誌 FORUM リニューアルの検討
- ・メールを活用したタイムリーな情報提供の検討

(2) ホームページ

- ・リニューアルしたホームページを活用した情報発信と適切な運営管理

(3) パブリックコメントの発信

- ・消費者問題や消費者政策に関するパブリックコメントの発信

7. 消費者志向経営の推進に向けた事業・支援

(1) 「ISO 10002/JIS Q 10002 お客様対応/苦情対応マネジメントシステム」の普及促進及び導入支援

- ・規格の導入支援 理解促進・構築支援のための講座開催、個別企業向け構築支援、自己適合宣言のための適合性評価や第三者意見書発行事業の推進
- ・消費者志向経営の推進に向けたツールとしての有効性の認知促進
- ・2018年度版規格の浸透

(2) 事業者相談事業

- ・消費者対応部門の対応品質向上や機能強化の支援

(3) 消費者志向経営の推進支援

- ・企業の経営層への働きかけ強化の検討
- ・「消費者志向経営推進ステップシート」「消費者対応部門進化度合いチェックマトリックス」のリニューアルと活用促進、機関誌 FORUM やホームページでの好事例の共有による支援
- ・消費者志向経営推進組織の一員として「消費者志向経営・フォローアップ活動」への協力と推進
- ・消費者志向経営の推進がSDGsの達成に貢献することの啓発

II. 来るべき未来に向けての取り組み ～40周年、これからの10年、20年を見据えて～

1. 創立40周年記念行事

- ・「10年後のACAPのありたい姿」「ACAPが目指す方向性」をアピールし、未来に向けたメッセージを発信する場とする。
- ・シンポジウム・記念式典・記念冊子・研究発表等を予定

2. 知名度向上に向けた広報活動・交流活動の強化

- ・マスコミとの個別連携、及びタイムリーかつ有効な情報提供による広報活動強化
- ・リニューアルしたホームページを活用した社会への情報発信

3. 組織基盤の強化

(1) 会員拡大活動

- ・新規会員の獲得
- ・会員の定着促進 例会・自主研究会等への積極的な参加促進
- ・会員制度の見直し検討

(2) 組織力の強化

- ・東西連携の更なる促進 委員会と部会の連携、情報の共有、消費者啓発活動や例会等の講師選定での連携
- ・高齢者対応等、各組織の活動で取り組んでいる同様なテーマの横串化による情報共有・連携強化
- ・組織人材体制に関する課題検討 活動運営メンバーの拡大・育成
- ・会員交流カフェの活性化

(3) 財務基盤の強化

- ・期央も含め定期的な決算着地見込みの把握による予算管理の徹底と対応
- ・収入多様化や収益増、財務安定化に向けた中期的な検討

(4) ガバナンス強化

- ・発信物作成時における外部情報掲載ルールの徹底

以上